

kernpunkt optimiert[®]

Web-Design und Usability 2.0

Die 10 Regeln der Gastfreundschaft

Erstellt am 20. April 2009 durch Tanja Kiellisch

Ihre Ansprechpartnerin:

Tanja Kiellisch

Telefon: 0221-569576-19

E-Mail: t.kiellisch@kernpunkt.de

Web-Design und Usability 2.0

Die 10 Regeln der Gastfreundschaft

Sind Sie Gastgeber im Internet? „Ich betreibe zwar eine Internetseite, aber was habe ich mit einem Gastgeber zu tun?“ fragen Sie sich vielleicht. Die Antwort lautet: Einiges. Findet ein Online-Besucher den Weg auf Ihre Internetseite, erfolgt dies entweder aus einer gewissen Motivation heraus, oder weil eine Suchanfrage ihn auf Ihre Seite leitet. In beiden Fällen zählt der erste Eindruck. Fühlt sich ihr Besucher wohl auf Ihrer Website? Bieten Sie ihm genügend an? Benötigt er eine Information, einen Rat oder schaut er sich einfach nur bei Ihnen um? In jedem Fall müssen Sie darauf achten, dass bei Ihnen aufgeräumt ist, sie ein reichhaltiges Informations- und Produkt-Bouquet für ihn bereit halten und ihn permanent unterhalten. Es wäre doch schade, wenn Ihr Besuch sich gleich wieder von Ihnen verabschieden würde und auch nicht mehr wiederkommt.

Wenn Sie als Gastgeber im Internet auftreten, sollten Sie zehn Regeln beherzigen, über deren Beachtung sich Ihre Gäste mit Sicherheit freuen werden.

1. Home sweet Home: Herzlich Willkommen

Als Gastgeber findet man Sie unter einer bestimmten Adresse. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Web-Adresse prägnant und unverwechselbar ist. Ihr Besucher merkt sich eine URL leichter, wenn sie aus den wesentlichen Elementen „Wer-bietet-was.de“ zusammengesetzt ist, als eine Adresse, die vielleicht originell erscheinen mag, aber schlichtweg nicht zu merken ist. Besonders, wenn er Ihre Seite zum ersten Mal besucht und noch kein Bookmark gesetzt hat, besteht die Gefahr, dass er sich an die Adresse „tolle-website-mit-vielen-features- und-spannenden-inhalten.org“ nicht erinnern kann oder, noch schlimmer, nicht will.

Jeder Besucher freut sich über einen hübsch hergerichteten Vorgarten, eine funktionierende Türklingel, und eine Fußmatte mit der Aufschrift „Herzlich Willkommen“. Die Homepage Ihres Web-Auftritts ist das Aushängeschild für alle folgenden Unterseiten. Wenn der erste Eindruck eher abschreckend als einladend wirkt, wird Ihr Besucher schnell das Weite suchen. Achten Sie auf eine eindrucksvolle aber dezente Präsentation Ihrer Homepage. Platzieren Sie die regulären Elemente wie der Nutzer es auf anderen Websites gelernt hat und es erwartet. Das Logo gehört nach oben links, der Head informiert am oberen Rand meist visuell und mit einem Slogan über den Inhalt der Seite. Der Footer im

unteren Bereich hält Kontaktinformationen und Impressum bereit. Die Navigation ist entweder links oder im oberen Bereich der Website platziert.

Öffnen Sie die Haustür und zeigen Sie dem Nutzer bestimmte Schlüsselwörter, die ihm sofort anzeigen, was Sie ihm zu bieten haben. Die Begriffe „Shop“, „Küche“ und „preiswert“ auf der Startseite weisen den Nutzer direkt auf wichtige Inhalte hin. „Viel“, „Information“ und „Abwechslung“ mögen auf den ersten Blick animierende Wörter sein, sagen aber nichts über den Nutzen der Seite aus. Für die meisten Besucher sofort ein Grund, die Plattform wieder zu verlassen.

2. Mit Rat und Tat: Suchfunktionen

Ihr Besucher hat zu Ihnen gefunden, beurteilt Sie auf den ersten Blick als sympathisch und möchte gerne mehr erfahren. Als Gastgeber bitten Sie ihn herein, stellen sich vor und halten ein wenig Small Talk. Dasselbe unternehmen Sie auf Ihrer Website. Bieten Sie dem Online-Nutzer jegliche Hilfestellungen und Suchmöglichkeiten an, die Ihnen zur Verfügung stehen. Zeichnen Sie alle Inhalte mit Hilfe von aussagekräftigen Überschriften aus, formulieren Sie kurze und informative Teaser, bieten Sie Suchmasken oder Tag-Clouds an. Doch vergessen Sie nicht, Ihren Besuch gepflegt zu unterhalten. Wie wäre es mit der Integration eines Online-Videos, in dem Sie sich vorstellen? Oder bieten Sie ihm einen RSS-Feed an, den er abonnieren kann.

Außerdem sollten Sie unbedingt aktuelle Informationen und spannende Neuigkeiten für Ihren Besucher bereit halten. Unterhalten Sie ihn mit den neuesten Themen, die ihn sicher interessieren werden. Nichts ist schlimmer als eine Meldung, die vom Vorjahr ist und sich immer noch auf der Startseite befindet. Teilen Sie sich mit, Ihr Gast wird es Ihnen danken.

3. Sorgen Sie für Ordnung: Strukturiertes Aufbau

Nichts ist unangenehmer als eine unaufgeräumte Wohnung, wenn sich Besuch ankündigt. Also: Putzen Sie die Fenster, bringen Sie den Müll hinaus und wischen Sie Staub. Denn Ihr Besucher soll sich bei Ihnen wie zu Hause fühlen. Ihre Website benötigt vor allem eine klare, strukturierte und übersichtliche Navigation. Die systematische Präsentation Ihrer Inhalte ist genauso wichtig, wie eine stringente Nutzerführung. Es irritiert Ihren Online-Besucher, wenn er immer wieder über Informationsschnipsel oder Unterseiten stolpert, die wenig mit seinem

konkreten Ziel in Verbindung stehen. Alle Rubriken und Unterseiten sollten in unmittelbarem Zusammenhang stehen und Verweise auf themenverwandte Websites beinhalten. Achten Sie auf eine sinnvolle Gliederung.

Jeder Web-Auftritt profitiert von einer logischen und natürlichen Organisation der Informationen. Der durchschnittliche Online-Nutzer hat gelernt, wo er Informationen auf welche Weise am schnellsten finden kann. Durchbricht eine Web-Präsenz dieses gewohnte Surf-Muster, führt dies zur Irritation und im schlimmsten Fall zur Aggression. Das „Schließen-Kreuz“ ist schnell genutzt, eine Website mit besserer Struktur ist bald gefunden. Um das zu vermeiden sollten Sie als Web-Gastgeber immer auf eine stringente Informationsarchitektur und eine klare Nutzerführung achten. Sind diese Vorgaben erfüllt, bleibt Ihnen noch genügend Spielraum für individuelle Einrichtungsgegenstände.

4. Kreieren Sie eine dezente Atmosphäre: Klares Design

Ihr Besuch schaut sich nun etwas genauer bei Ihnen um. Sorgen Sie für Gemütlichkeit! Saubere und helle Räume, gemütliche Sitzecken, ein dezentes Licht, Bilder an den Wänden sowie liebevolle Einrichtungsdetails lassen jeden Gast gerne länger verweilen.

Ein klares Web-Design ist die Voraussetzung für einen gelungenen Web-Auftritt. Kreative Ansätze, die mit sorgfältig durchdachten Entwürfen kombiniert werden, legen die Grundsteine für eine ausdrucksvolle Online-Präsenz. Dabei gilt es, jedem einzelnen Seitenelement Bedeutung zukommen zu lassen. Gezielt gewählte Design-Elemente unterstreichen die Individualität Ihrer Seiten. Doch bleiben Sie auch bei der Web-Gestaltung prägnant und kompakt. Nichts ist anstrengender für das menschliche Auge, als ein überbordender Internetauftritt, der mit Farbspielen und originellen Mustern zu überzeugen versucht. Content is still the king – Das Motto der Web-Designer hat nach wie vor Geltung. Die Inhalte sollten übersichtlich, einfach und klar dargestellt werden, so dass durch ein einheitliches und dezentes Design ein schnelles Zurechtfinden seitens des Nutzers möglich ist.

Natürlich können auch äußerst kreative Web-Auftritte den Besucher überzeugen. Manchmal ist das Abweichen von der Norm genau die richtige Strategie, um Aufmerksamkeit zu erzielen und den Online-Surfer aus seiner Web-Routine zu reißen. Diese Online-Strategie eignet sich gewöhnlich jedoch nur für besonders

originelle Produkte oder junge Zielgruppen, die das Außergewöhnliche suchen. Generell gilt es, das Besondere informativ zu kommunizieren.

5. Kümmern Sie sich um Ihren Besuch: Orientierungshilfen

Ihr Besuch fühlt sich wohl, nun sucht er tiefgreifende Informationen. Leiten Sie ihn behutsam durch Ihre Räumlichkeiten. Zeigen Sie ihm, wo er Gesuchtes finden kann und wie er am schnellsten an diese Informationen kommen kann. Moderne Web-Auftritte basieren zumeist auf XHTML und CSS und integrieren Lösungen mit AJAX. So wird nicht nur das Einpflegen der Inhalte einfacher, sondern auch das Navigieren durch den Informationspool. Es ist für Ihren Besucher angenehmer, wenn er Details auf einer Seite anfragen kann, ohne diese wechseln zu müssen. Mit Hilfe von AJAX lassen sich einzelne Seitenelemente im Hintergrund laden, ohne die umliegenden Inhalte zu beeinträchtigen. Dies ist vor allem für Info-Boxen, Drop-Downs oder Formulare sehr attraktiv. Informationen können sofort angefordert werden, ohne sich durch Seiteninhalt oder Navigation kämpfen zu müssen. Zudem ist die Integration unterschiedlicher Web-Dienste, wie zum Beispiel RSS-Feeds oder News-Ticker, problemlos möglich.

Ein Web-Auftritt überzeugt durch Dynamik und Modernität. Sie sollten Bewegung in Ihre Seiten bekommen, ohne den Nutzer zu überfordern. Lassen Sie kleine Menüs ausfahren, integrieren Sie Videos oder bieten Sie die Möglichkeit, Elemente manuell zu verschieben. Ihr Besuch setzt sich so aktiv mit der Seite auseinander, ohne aufgrund technischer Neuerungen überfordert zu sein.

6. Halten Sie stets etwas Selbstgemachtes bereit: Emotionales Involvement

Wie gestalten Sie den Aufenthalt Ihres Gastes angenehm und unvergesslich? Indem Sie ein unverwechselbares Angebot präsentieren und nicht nur informativ, sondern auch emotional überzeugen. Der USP Ihres Online-Auftritts muss absolut zur Geltung kommen. Bieten Sie besonders exotische Artikel in Ihrem Online-Shop an, darf auch das Design der Websites etwas ausgefallener sein. Sind Sie Geschäftsführer eines erfolgreichen Logistik-Unternehmens? Stellen Sie Videos über Ihren Fuhrpark oder Interviews mit Mitarbeitern „on the road“ online. Verkaufen Sie eine Limonade, die besonders zur heißen Jahreszeit eine kühle Erfrischung bietet? Nutzen Sie Flash-Animationen und stellen Sie Bestellformulare für kostenlose Produktproben zur Verfügung.

Ihren Gastgeber-Möglichkeiten sind keine Grenzen gesetzt. Ob Sie Ihren Gästen Kaffee, Kuchen und ein freundliches Gespräch, oder ein multimediales Online-Paradies anbieten führt auf dasselbe hinaus: Sie involvieren Ihren Besuch sowohl intellektuell als auch emotional. Und sichern sich einen treuen Gast.

7. Sprechen Sie deutlich: Text- und Bild-Design

Sie unterhalten sich gerne mit Ihren Gästen und freuen sich über ein Feedback. Doch damit der Besuch sich intensiv mit Ihren Informationen und Inhalten auseinandersetzt, müssen Sie ihm klar zu verstehen geben, was Sie anzubieten haben und welche Vorteile sich daraus für ihn ergeben. Deshalb empfiehlt es sich, Online-Texte stets aktuell, hochwertig und kompakt zu halten. Ihre Leser werden sich über die Aufteilung von sehr langen Texten auf mehrere Seiten genauso freuen, wie über die eindeutige Auszeichnung von weiterführenden Links. Eine gezielt eingesetzte Bildsprache unterstützt die inhaltliche Aussage zusätzlich. Arbeiten Sie mit Bildausschnitten und stellen Sie Grafiken nie zu klein oder unscharf online. Ein Download-Angebot über die interessantesten Artikel, Bilder oder weiterführende Themen erfreut jeden Besucher zusätzlich.

Erzählen Sie Ihrem Besuch niemals zu viele oder unverständliche Details. Lassen Sie ihn selbst entscheiden, wie viel er hören möchte und zu welchem Zeitpunkt. Präsentieren Sie ihm ausgesuchte Schlagworte, markieren Sie die wichtigen Informationen farbig oder in anderer auffälliger Weise. So weiß Ihr Besucher sofort, woran er ist. Bieten Sie ihm darüberhinaus Feedback-Möglichkeiten. An wen kann er sich bei Rückfragen melden? Seien Sie hilfsbereit, aber nicht aufdringlich.

8. Leisten Sie Gesellschaft: Community-Funktionen

Es gibt diese Momente, da freut man sich, alleine etwas zu erkunden und es gibt jene, da sucht man den Austausch mit anderen Menschen, um Erfahrung und Wissen zu teilen. Geben Sie Ihrem Besuch die Chance, sich nicht nur mit Ihnen, sondern auch mit anderen in Verbindung zu setzen. Stellen Sie ihm Ihre Nachbarn vor, die ähnliche Informationen für ihn bereit halten. Unternehmens- und Kooperationspartner bieten wertvolle Gelegenheiten, Ihr Netzwerk und Ihr Online-Angebot zu stärken.

Ihr Gast möchte sich gelegentlich bestimmt gerne mit anderen Besuchern austauschen. Community-Bildung findet nicht nur auf Social Media-Plattformen

statt, sondern bereits bei dem lokalen Fachanbieter für Elektroartikel. Wenn sich die Nutzer einer Website untereinander unterhalten, Produktempfehlungen abgeben oder eine Bewertung des Informationsangebots vornehmen, fühlen Sie sich ernst genommen. Im Zeitalter Web 2.0 möchte jeder an den Online-Inhalten partizipieren und viele ihre Meinung publizieren. Stellen Sie hier genügend Raum zur Verfügung.

Denken Sie daran, auch das Design anzupassen. Web 2.0-Funktionalitäten werden meist mit Hilfe von Buttons oder Icons angekündigt. Farbliche Verläufe, Schattenspiele, Spiegelungen oder 3D-Effekte sind erlaubt und erwünscht – so lange sie im Rahmen eines klaren Design-Konzepts auftreten und mit dem Gesamtauftritt der Website nicht optisch brechen.

9. Freuen Sie sich über anspruchsvolle Besucher: Usability und Barrierefreiheit

Nicht jeder Besucher ist wie der andere. Unterschiedliche Ansprüche und Nutzungsgewohnheiten gestalten einen für alle gleichwertigen Web-Auftritt schwierig. Sie sollten daran denken, auch Besuchern mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen einfachen Zugang zu Ihren Seiten zu gewähren. Barrierefreiheit, Accessibility und Usability sind Begriffe, die Sie nicht nur irgendwann einmal gehört haben sollten, sondern aktiv umsetzen müssen. Accessibility und Usability bedeuten, dass ein System leicht erlernbar ist, effizient benutzbar ist und Zufriedenheit beim Nutzer hervorruft. Bei der Benutzung einer Internetseite soll der Besucher so wenig Fehler wie möglich machen, um einer Enttäuschung und somit einem vorzeitigem Verlassen der Seite vorzubeugen. Bieten Sie Zugangsmöglichkeiten zu Ihren Inhalten. Online-Texte sollen statisch und ohne Serifen verfasst sein. Ein Kontrast zwischen Text und Hintergrund sowie ein einfarbiger Hintergrund, der nicht ablenkt, steigern die Lesbarkeit genauso wie sparsame Hervorhebungen im Text. Zudem sollten die Besucher die Möglichkeit haben, die Schriftgröße nach ihren Vorstellungen zu vergrößern oder zu verkleinern.

Formulieren Sie eindeutige URL mit nicht mehr als 75 Zeichen, die sich die Online-Leser einfach merken können und den Inhalt widerspiegeln. Im Übrigen ist dies auch sehr nützlich für eine effektive Suchmaschinenoptimierung, da die Web-Crawler Hinweise auf die inhaltliche Relevanz der Website erhalten. Halten Sie die Navigation einfach, kurz und bündig. Nichts ist schlimmer, als eine große Anzahl

an Auswahlmöglichkeiten, die den Nutzer mehr verwirren als ihm weiterhelfen. Auch das Design halten Sie lieber minimalistisch. Nutzen Sie ruhig Eye-Catcher, wie zum Beispiel Bilder oder große Flächen, aber setzen Sie die Effekte sparsam ein. Der Online-Besucher ist schnell überfordert und freut sich über optische Anker, denen er folgen kann.

10. Hinterlassen Sie Eindruck: Ihr Kontakt

War Ihr Gast zufrieden bei Ihnen? Verlässt er Sie glücklich, satt und kommt gerne wieder? Fragen Sie ihn! Damit er weiß, wen er für Rückfragen und Mitteilungen kontaktieren kann, stellen Sie ihm Kontaktformulare und eine Online-Umfrage zur Verfügung. Eine Bookmarking-Funktion sowie Sent-to-a-friend und ein Impressum sollten eine Selbstverständlichkeit sein. Vielleicht halten Sie ihn mit einem Newsletter regelmäßig über Neuigkeiten auf dem Laufenden? Berichten ihm per Kurznachricht oder Pressemitteilung, was es Neues über Sie gibt?

Wenn Sie alle Regeln der Online-Gastfreundschaft einhalten und regelmäßig an Ihrem äußeren Erscheinungsbild arbeiten, werden es Ihnen Ihre Gäste danken und belohnen.

Wörter: 2.123

Autorin: Tanja Kiellisch, kernpunkt GmbH

Über die Autorin: Tanja Kiellisch, Jahrgang 1980, ist studierte Medienkulturanalystin und seit 2008 als Marketingleitung für die Kölner Internetagentur kernpunkt GmbH tätig. Die thematischen Schwerpunkte in Ihrem Tätigkeitsbereich liegen in den Bereichen Social Marketing und Web 2.0, E-Commerce, Mobiles Internet, Suchmaschinenoptimierung, Web-Design sowie generelle Trends im Online-Marketing.